

**Procedimiento: "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL CLIENTE"**

Código : MP05

Revisión : 01

Cláusula : 7.2.3

Elaborado por:

Aprobado por:

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la comunicación con el cliente y el tratamiento de sus quejas y reclamos, que permita la solución eficiente y eficaz, y la oportunidad de respuestas adecuadas.

2. ALCANCE:

Es de aplicación para las áreas de la Gerencia Comercial encargadas de los procesos de Operación y Comercialización que tengan relación directa con los suministros de electricidad a los clientes de ELECTROPERÚ S.A.

3. DEFINICIONES:

Queja: Es el reclamo del cliente sobre presuntas deficiencias en el contrato del suministro de electricidad o en la calidad de la electricidad registrada.

4. RESPONSABILIDADES:

- El Gerente Comercial, de implementar lo establecido en el presente procedimiento.
- Los Jefes de Áreas de la Gerencia Comercial, de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
- El personal involucrado de dichas Áreas, de cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN:**5.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

La información sobre el producto es tratada en los procedimientos "Medición de Consumos"- PC2 y "Facturación de Suministros"- PC3. Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, son tratados en el procedimiento "Contratos de Suministro"- PC1.

La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas se trata en el presente procedimiento el cual es atendido, según sea el caso, por el Gerente General, Gerente Comercial, Jefe de Operación y Jefe de Comercialización en aspectos que le competan. En general se sigue el flujograma del anexo 1.

5.1.1 Recepción y Registro de quejas del cliente

- Las quejas de los Clientes, pueden originarse en las transacciones diarias en cumplimiento de los Contratos y son recibidas en cualquier medio escrito, verbal o medio magnético por el Gerente General, Gerente Comercial, Jefe de Operación, Jefe de Comercialización o Asistentes.
- Las quejas son registradas por el Área de Comercialización en el "Registro del Reclamo del Cliente", para lo cual ha implementado el Sistema Informático que es parte del Sistema de Medición y Facturación (SIMEFA).



- c. La queja es evaluada y derivada, en caso corresponda, hasta el nivel correspondiente.

5.1.2 Atención de quejas del cliente

- a. El Jefe de Área procede a realizar un análisis preliminar, apoyado en los Asistentes, con la información registrada y los antecedentes relacionados con la queja.
- b. Cuando corresponda se solicita un informe u opinión legal.
- c. Una vez efectuado el análisis preliminar, el Jefe de Área, apoyado en los Asistentes, determina la causa de la queja, definiendo si procede o no la atención.
- d. En caso de no ser procedente, el Gerente Comercial o el Jefe de Área comunica por escrito la no procedencia de la queja o reclamo al cliente.
- e. Terminado el análisis y evaluación detallada de la queja, se le comunica al cliente los resultados del análisis y, en su caso, la adopción de las medidas necesarias para la absolución de la queja o reclamo.
- f. Una vez solucionada la queja la documentación es ingresada al Sistema Informático de Registro de Quejas con lo que se mantiene la documentación para su posterior control en la efectividad de la satisfacción del cliente.
- g. El Jefe de Comercialización, una vez solucionada la queja, mantiene la documentación y el registro generado para la verificación de su efectividad.
- h. Trimestralmente consolida la información de quejas en un “Informe Trimestral de Quejas y Reclamos de Clientes”, documento que es difundido a los Jefes de Área y al Gerente General para conocimiento.

6. DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS:

- a. Contratos de Suministro de Electricidad.
- b. Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Ley N° 25844 del 1992-11-19) y sus modificaciones.
- c. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Supremo N° 009-93-EM del 1993-02-25) y sus modificaciones.
- d. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (Decreto Supremo N° 020-97-EM del 1997-10-11) y sus modificaciones.

7. REGISTROS:

- Registro del Reclamo del Cliente
- Informe Trimestral de Quejas y Reclamos de clientes.
- Documentos generados por quejas del cliente (ejemplo: Cartas, actas, e-mail)

8. CONTROL DE MODIFICACIONES:

Versión inicial del documento.

ANEXO N° 1

FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE QUEJAS

